ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અને તંત્રવ્યવસ્થા

નીતિ સારાંશ

આવૃત્તિ	ઇશ્યૂ અને અમલી તારીખ	સમીક્ષાનો સમયગાળો	મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારી	નીતિના માલિક	ગોપનીયતાનું સ્તર
V1	23.04.2024	જ્યારે પણ જરૂરી હોય અથવા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે	નિયામક મંડળ	કાયદાકીય અને અનુપાલન વિભાગ	જાહેર રીતે ઉપલબ્ધ
V2	16.01.2026	જ્યારે પણ જરૂરી હોય અથવા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે	નિયામક મંડળ	કાયદાકીય અને અનુપાલન વિભાગ	જાહેર રીતે ઉપલબ્ધ
V3	03.04.2026	જ્યારે પણ જરૂરી હોય અથવા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે	નિયામક મંડળ	કાયદાકીય અને અનુપાલન વિભાગ	જાહેર રીતે ઉપલબ્ધ

અંતિમ સમીક્ષાની વિગતો

સમીક્ષા તારીખ	આગામી સમીક્ષા તારીખ	નોંધ / ફેરફાર
16.01.2026	એપ્રિલ 2026/ જાન્યુઆરી 2027	(i) રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, **2021** (ii) માસ્ટર ડાયરેક્શન – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશ, 2023 અનુસાર સમીક્ષા કરવામાં આવી છે.
03.04.2026	જુલાઈ 2026/એપ્રિલ 2027	(i) રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, **2021**

		(ii) માસ્ટર ડાયરેક્શન – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોનું સંચાલન) નિર્દેશ, 2025 તથા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યવસાય આચરણ) નિર્દેશ, 2025 અનુસાર સમીક્ષા કરવામાં આવી છે.

અનુક્રમણિકા

ક્રમાંક	વિગતો	પાનું ક્રમાંક
1.	પ્રસ્તાવના	3
2.	ઉદ્દેશ્ય	3
3.	ફરિયાદ અને પ્રશ્ન ની વ્યાખ્યા	3
4.	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	4
5.	ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર-વ્યવસ્થા	4
6.	માહિતીનું પ્રદર્શન	4
7.	આરબીઆઈ – એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 ની વિગતવાર માહિતી	5
8.	લોકપાલને ફરિયાદ	6
9	નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા	6
10	ફરિયાદ નિવારણ નીતિની સમીક્ષા	6

પ્રસ્તાવના:

સંપતિ સિક્યોરિટીઝ લિમિટેડ ["કંપની/એસએસએલ"], એક નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની છે. આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન – ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશ, 2023 ("નિર્દેશો") ના સંદર્ભમાં, દરેક નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (એનબીએફસી- બેઝ લેયર)ની તેના ગ્રાહકો અને હિતધારકો માટે આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ હોવી જરૂરી છે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદો પર યોગ્ય ધ્યાન આપવામાં આવે અને તેના નિવારણ માટે ઝડપી કાર્યવાહી કરવામાં આવે તે આવશ્યક છે. ગ્રાહકોને કાર્યક્ષમ અને વધુ સારી સેવાઓ પ્રદાન કરવા તથા તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે, કંપનીએ અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની જોગવાઈ કરતી આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અપનાવી છે.

ઉદ્દેશ્ય :

કંપની પારદર્શિતા અને ન્યાયસંગત વ્યવહારો સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. કંપની તેમજ તેના તમામ કર્મચારીઓ અને કંપની દ્વારા નિયુક્ત તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ નીચે દર્શાવેલ પ્રતિબદ્ધતાઓનું પાલન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે:

- ગ્રાહકોના પ્રશ્નો/પૂછપરછને યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા રજૂ કરવા માટે કાર્યક્ષમ માર્ગો ઉપલબ્ધ કરાવવા.
- ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ગ્રાહકો સાથે સૌજન્યપૂર્ણ વ્યવહાર કરવામાં આવશે અને તેનું સમયસર નિરાકરણ કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થાની અંદર તેમની ફરિયાદોને આગળના સ્તરે લઈ જવા માટે ઉપલબ્ધ માર્ગો તથા જો તેમની ફરિયાદોનું સમયસર નિરાકરણ ન થાય અથવા ફરિયાદના નિરાકરણથી તેઓ સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેવા સંજોગોમાં તેમના અધિકારો વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ અને પ્રશ્નની વ્યાખ્યા

ગ્રાહકો વિવિધ કારણોસર કંપનીનો સંપર્ક કરી શકે છે, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત સેવાઓ સંબંધિત પૂછપરછ/સ્પષ્ટતા, મોબાઇલ એપ્લિકેશન/વેબ પોર્ટલ પર અપલોડ કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો સંબંધિત પૂછપરછ/સ્પષ્ટતા, મુદતના વિસ્તરણ, વ્યાજ અને દંડમાં રાહત, સેટલમેન્ટ સંબંધિત પૂછપરછ, ઈએમઆઈ સુવિધાનો લાભ લેવા માટેની વિનંતી તેમજ કંપની અથવા કંપની દ્વારા નિયુક્ત તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં કોઈ ખામી અંગે ફરિયાદ નોંધાવવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહકોની સમસ્યાઓનું યોગ્ય રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવે તે હેતુથી, કંપનીએ પ્રશ્ન/વિનંતી અને ફરિયાદ ને સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત કર્યા છે. જેથી ગ્રાહકોના મુદ્દાઓને યોગ્ય પ્રક્રિયા અનુસાર સંબોધી શકાય.

પ્રશ્નોની યાદી નીચે મુજબ છે, પણ તે માત્ર આટલા સુધી મર્યાદિત નથી:

1. સેવાઓ સંબંધિત પૂછપરછ/સ્પષ્ટતા;

2. મોબાઇલ એપ્લિકેશન/વેબ પોર્ટલ પર અપલોડ કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો સંબંધિત પૂછપરછ/સ્પષ્ટતા;
3. મુદતના વિસ્તરણ, વ્યાજ અને દંડમાં રાહત સંબંધિત વિનંતીઓ;
4. સેટલમેન્ટ સંબંધિત પૂછપરછ તથા ઈએમઆઈ સુવિધાનો લાભ લેવા માટેની વિનંતી.

ફરિયાદ એટલે ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના કોઈપણ ચેનલ/માધ્યમ મારફતે વ્યક્ત કરવામાં આવેલ કોઈપણ અસંતોષ, જે કંપનીના ઉત્પાદનો/સેવાઓ, કંપની, કર્મચારીઓ અથવા કંપની દ્વારા નિયુક્ત આઉટસોર્સ સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓ સાથે સંબંધિત હોય અથવા નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ પરિસ્થિતિઓ સાથે સંકળાયેલ હોય, પરંતુ તે માત્ર તે પરિસ્થિતિઓ સુધી મર્યાદિત નથી.

a) કંપની અથવા નિયમનકારી સંસ્થાઓ દ્વારા નિર્ધારિત સેવા/ડિલિવરેબલ સમયમર્યાદા પૂર્ણ થયા બાદ વિનંતીઓની વિલંબિત પ્રક્રિયા, દાવાઓના નિકાલમાં વિલંબ અથવા સેવા વિનંતીઓનો અમલ ન કરવો.

b) સેવાઓમાં ખામી તથા ટેકનોલોજી સંબંધિત મુદ્દાઓ સાથે સંકળાયેલી ફરિયાદો.

c) ઉધારકર્તા/ગ્રાહકને પૂરતી પૂર્વ સૂચના આપ્યા વિના, તેમને આપવામાં આવેલી ચાર્જની સૂચિ માં સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા શુલ્કની વસૂલાતનો દાવો કરવો.

d) સેવા સંબંધિત સમસ્યાઓ, કર્મચારીઓના વર્તન તથા કંપની દ્વારા આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી પ્રવૃત્તિઓ સંબંધિત ગ્રાહક ફરિયાદો.

e) નિષ્ફળ ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો માટે રકમ પરત ન કરવી (રિવર્સલ ન કરવું).

2. કંપની સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવેલી કોઈપણ શંકા, પૂછપરછ, સ્પષ્ટતા, સ્થિતિ જાણવા માટેની વિનંતી અથવા કોઈપણ અન્ય વિનંતી પરની કાર્યવાહી, કંપની દ્વારા નિર્ધારિત ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ પૂર્ણ થાય તે પહેલાં 'પ્રશ્ન' (Query) અથવા 'વિનંતી' તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

કંપનીના નિર્દેશક મંડળ દ્વારા એક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) ની નિમણૂક કરવામાં આવી છે, જે કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની સમગ્ર કામગીરી માટે જવાબદાર રહેશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોનું નિવારણ કરવું તેમજ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ઝડપી અને અસરકારક રીતે કાર્ય કરે તે સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી પણ તેમની રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ તંત્રવ્યવસ્થા:

ધિરાણલેનાર વ્યક્તિઓને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે તેઓ તેમની તમામ ફરિયાદોના નિવારણ માટે સૌપ્રથમ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:
સુશ્રી મેશવી ગુપ્તા
સરનામું: બીજો માળ, મૃદુલ ટાવર, ટાઈમ્સ ઑફ ઇન્ડિયાની પાછળ, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ – **380 009.**
સંપર્ક: **91-79-66614508**
ઇ-મેલ: **grievance@sampati.co.in**

તમે ઉપર દર્શાવેલ નંબર પર સોમવારથી શનિવાર સુધી (માત્ર પ્રથમ અને ત્રીજા શનિવારના રોજ) સવારે 10:00 વાગ્યાથી સાંજે 7:00 વાગ્યા સુધી તેમજ બીજા, ચોથા અને પાંચમા શનિવારના રોજ (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 વાગ્યાથી બપોરે 3:00 વાગ્યા સુધી, અથવા ઉપર જણાવેલ ઈમેલ સરનામા મારફતે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 14 (ચૌદ) દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશે.

નોડલ અધિકારી

જો ધિરાણલેનાર વ્યક્તિને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ રજૂ કર્યા પછી 14 (ચૌદ) દિવસની અંદર કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી, અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબથી તે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નીચે દર્શાવેલ વિગતો અનુસાર નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

સંપર્ક કરવાનો સમય:

સોમવારથી શનિવાર સુધી (માત્ર પ્રથમ અને ત્રીજા શનિવારના રોજ) સવારે 10:00 વાગ્યાથી સાંજે 7:00 વાગ્યા સુધી તથા બીજા, ચોથા અને પાંચમા શનિવારના રોજ (જાહેર રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 વાગ્યાથી બપોરે 3:00 વાગ્યા સુધી.

શ્રી કુણાલ ત્રિવેદી

સરનામું: બીજો માળ, મૃદુલ ટાવર, ટાઈમ્સ ઑફ ઇન્ડિયાની પાછળ, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ – 380 009

સંપર્ક: 079-26578110

ઈમેલ: nodalofficer@sampati.co.in

ક્રેડિફાઈ ટેક્નોલોજીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ (ક્રેડિટ+)

ગ્રાહકો પ્લેટફોર્મ, સુવિધાના પ્રકાર, ફી અને/અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જ અથવા ઉત્પાદન સંબંધિત અન્ય કોઈપણ ચિંતાઓ માટે નીચે દર્શાવેલ વિગતો અનુસાર કંપનીના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

શ્રી દેવાંશ ગાલા

સરનામું: બીજો માળ, એમ્બેસી સેન્ટર, મુંબઈ

સંપર્ક: **8097452970**

ઈમેલ: **grievance@creditt.in**

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 - મુખ્ય વિશેષતાઓ

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલમાં આવી છે. આ યોજના 'એક રાષ્ટ્ર, એક લોકપાલ' ની સંકલ્પના પર આધારિત છે, જેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંકની લોકપાલ વ્યવસ્થાને ક્ષેત્રાધિકાર-નિરપેક્ષ બનાવવામાં આવી છે.

કંપની ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) દ્વારા 12 નવેમ્બર, 2021ના રોજ અધિસૂચિત "રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021" નું પાલન કરે છે, જેમાં સમયાંતરે કરવામાં આવેલા સુધારાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે.

જો ગ્રાહકને ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર એસએસએલ તરફથી કોઈ જવાબ મળતો નથી અથવા એસએસેલ દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ નથી, તો તે રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 ("યોજના") હેઠળ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. આવી ફરિયાદ એસએસએલ તરફથી પ્રાપ્ત થયેલા જવાબની તારીખથી એક મહિનાની અંદર નોંધાવવી આવશ્યક રહેશે.

એસએસએલ દ્વારા એક નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવી છે, જે SSL વિરુદ્ધ નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં SSLનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા તેમજ લોકપાલને જરૂરી માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

વિગતવાર યોજના કંપનીની વેબસાઇટ Sampati Securities Limited Policies અને ડીએલએ/એલએસપીની વેબસાઇટ https://www.credittnow.com/policy પર ઉપલબ્ધ છે.

લાગુ પડવાનો વિસ્તાર:

આ યોજના ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયમન કરવામાં આવતી તમામ સંસ્થાઓ (અર્થાત્ બેંકો, એનબીએફસી વગેરે) પર લાગુ પડે છે.

યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા:

I. ફરિયાદના આધાર: નિયમનકારી સંસ્થા (આરઈ) દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ કાર્ય અથવા થયેલી કોઈપણ ચૂક, જેના પરિણામે સેવામાં ખામી ઊભી થાય છે, તે ફરિયાદનો આધાર બની શકે છે. ગ્રાહક આવી ફરિયાદ પોતે અથવા પોતાના અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે નોંધાવી શકે છે. "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" નો અર્થ એવો વ્યક્તિ થાય છે, જે અધિવક્તા (વકીલ) ન હોય (સિવાય કે અધિવક્તા પોતે જ ફરિયાદથી પીડિત વ્યક્તિ હોય), અને જેને ફરિયાદકર્તાની તરફથી લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી દરમિયાન પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે યોગ્ય રીતે નિયુક્ત કરવામાં આવ્યો હોય તથા લેખિત સ્વરૂપે અધિકૃત કરવામાં આવ્યો હોય.

II. યોજના હેઠળ ફરિયાદ માન્ય રહેશે નહીં, સિવાય કે:

a. ફરિયાદકર્તાએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવતા પહેલાં સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થા (આરઈ) સમક્ષ લેખિત ફરિયાદ કરી હોય અને—

i. નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય અને ફરિયાદકર્તા તેના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદકર્તાને કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થયો ન હોય; અને

ii. ફરિયાદકર્તાએ નિયમનકારી સંસ્થા પાસેથી ફરિયાદ અંગેનો જવાબ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એક વર્ષની અંદર લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી હોય; અથવા, જો કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થયો ન હોય, તો ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ લોકપાલ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવી હોય.

b. ફરિયાદ એ જ કારણસર સંબંધિત ન હોવી જોઈએ, જે પહેલેથી જ—

i. કોઈ લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય, અથવા તો કોઈ લોકપાલ દ્વારા તેના ગુણદોષ ના આધારે તેનો નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના પર કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, ભલે તે એક જ ફરિયાદકર્તા પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે સંયુક્ત રીતે અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે નહીં;

ii. કોઈ અદાલત, ન્યાયાધિકરણ, મધ્યસ્થી અથવા અન્ય કોઈ મંચ/સત્તાધિકારી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય; અથવા કોઈ અદાલત, ન્યાયાધિકરણ, મધ્યસ્થી અથવા અન્ય મંચ/સત્તાધિકારી દ્વારા તેના ગુણદોષના આધારે તેનો નિકાલ કરવામાં આવ્યો હોય અથવા તેના પર કાર્યવાહી કરવામાં આવી હોય, ભલે તે એક જ ફરિયાદકર્તા પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદકર્તાઓ સાથે સંયુક્ત રીતે અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે નહીં.

c. ફરિયાદ અપમાનજનક, તુચ્છ અથવા ત્રાસદાયક ન હોય

d. આવા દાવાઓ માટે પરિસીમા અધિનિયમ, 1963 (લિમિટેશન એક્ટ, 1963) હેઠળ નિર્ધારિત સમયમર્યાદા પૂર્ણ થાય તે પહેલાં નિયમનકારી સંસ્થા સમક્ષ ફરિયાદ કરવામાં આવી હોવી જોઈએ.

e. ફરિયાદમાં યોજનાની કલમ 11 હેઠળ નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી સંપૂર્ણ જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવી હોવી જોઈએ.

f. ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે નોંધાવવામાં આવી હોય, જે અધિકૃત પ્રતિનિધિ અધિવક્તા (વકીલ) ન હોય, સિવાય કે તે અધિવક્તા પોતે જ ફરિયાદકર્તા હોય.

III. યોજના હેઠળ અસ્વીકાર્ય ફરિયાદોના આધાર:

a. નિયમનકારી સંસ્થા નું વ્યાવસાયિક મૂલ્યાંકન) / વ્યાવસાયિક નિર્ણય;

b. આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિક્રેતા અને નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ;

c. એવી ફરિયાદ જે સીધી રીતે લોકપાલને સંબોધિત કરવામાં આવી ન હોય;

d. કોઈ નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ વિરુદ્ધ કરવામાં આવેલી સામાન્ય ફરિયાદો;

e. એવો વિવાદ જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદા હેઠળ સશક્ત પ્રાધિકરણના આદેશોનું પાલન કરવા માટે કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી હોય;

f. એવી સેવા જે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ આવતી ન હોય;

g. નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેના વિવાદો; અને

h. કોઈ નિયમનકારી સંસ્થાના કર્મચારી-નિયોક્તા સંબંધ સંબંધિત વિવાદો.

લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ

જો ધિરાણલેનાર દ્વારા ઋણદાતા **(Lender)** સમક્ષ ફરિયાદ રજૂઆત કરવાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અથવા નોડલ અધિકારી તરફથી કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી, અથવા પ્રાપ્ત થયેલા જવાબથી ધિરાણલેનાર સંતુષ્ટ નથી, તો તે "રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, **2021"** ("લોકપાલ યોજના") અનુસાર તે લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ સંબંધિત ઋણદાતાની કચેરી સ્થિત છે.

લોકપાલના સંપર્કની વિગતો તથા લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ માટે કૃપા કરીને વેબસાઇટ **https://sampati.co.in** ની મુલાકાત લો.

લોકપાલ યોજનાની એક નકલ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની વેબસાઇટ **http://www.rbi.org.in)** પર તેમજ અમારા નોડલ અધિકારી પાસે પણ ઉપલબ્ધ છે.

માહિતીનું પ્રદર્શન:

કંપનીએ તેના વ્યવસાયનું સંચાલન કરવામાં આવતું હોય તેવા તમામ સ્થળોએ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની વિગતો તેમજ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની તે પ્રાદેશિક કચેરીની વિગતો, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપની નોંધાયેલ છે, તે સ્પષ્ટ અને મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.

નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ ફરિયાદો તથા તેમના નિવારણની અસરકારક દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને વધુ કાર્યક્ષમ બનાવવા માટે જરૂરી સુધારા કરવા જોઈએ. કંપનીએ

સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવે, જેથી તેનું સંચાલન કાર્યક્ષમ અને અસરકારક રીતે થઈ શકે.

ફરિયાદ નિવારણ નીતિની સમીક્ષા:

કંપનીની આ ફરિયાદ નિવારણ નીતિની સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની ભલામણના આધારે નિયામક મંડળ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવશે, જેથી સંસ્થામાં પારદર્શિતા અને નૈતિક ધોરણોમાં વધારો કરવા માટે જરૂરી ફેરફારો તેમજ સંબંધિત નિયમનકારી સુધારાઓને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે. જરૂરીયાત મુજબ નીતિમાં સુધારા કરવામાં આવશે.